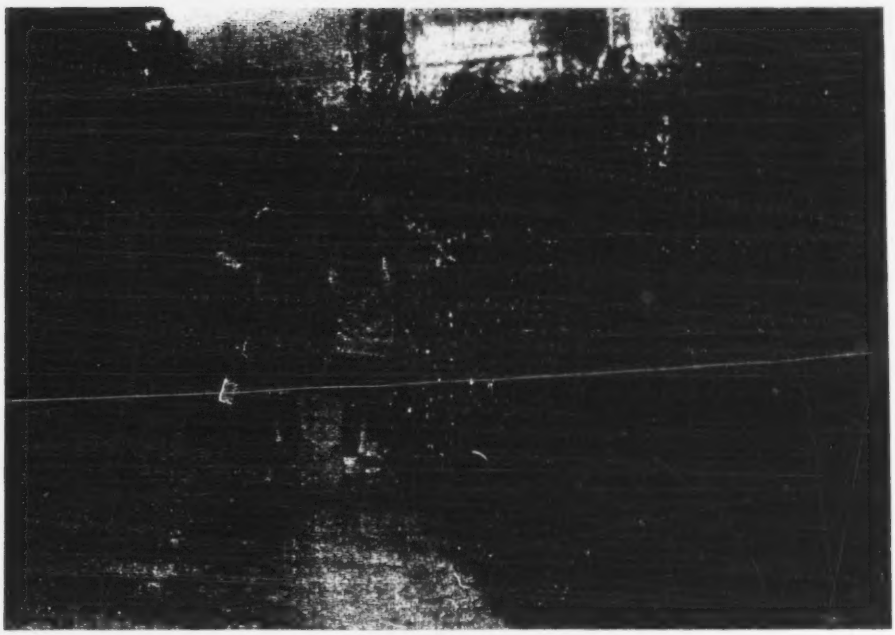
2002 Annual Report



In a fair, unbiased and timely manner, the Ombudsman at Canada Post will independently review customer concerns unresolved by all other avenues offered by Canada Post to help improve Postal Service for all Canadians.

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

104-05441/

Ombudsman

Michel Tremblay
Ombudsman

PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Ms. Vivian Albo
Chair, Board of Directors
Canada Post

Dear Ms. Albo,

In accordance with the mandate established by the Board of Directors of Canada Post on November 13, 1997, I am pleased to submit my first annual report as Ombudsman covering the period January 1 to December 31, 2002.

Yours truly,

M. Tremblay.

Michel Tremblay

Tel. / Tél. : 1 800 204-4198 – Fax / Téléc. : 1 800 204-4193
www.ombudsman.postescanadapost.ca

Table of Contents

3 Message from the Ombudsman

4 Message from the Previous Ombudsman

5 Retrospective – The Last Five Years

8 Root Cause Analysis

10 Looking Ahead

11 Statistics

13 Appeal Process

14 How to Contact the Office of the Ombudsman

Message from the Ombudsman

I am pleased to submit my first annual report as the new Ombudsman at Canada Post. While the transition between two administrations is no easy task, I have been privileged to inherit an office with dedicated and highly competent staff. The policies and procedures that have been established over the years ensured a smooth and efficient transition. My appointment took effect September 1, 2002 and I look forward to the coming years, not only to continue to treat customers' complaints in a fair, unbiased and timely manner, but also to help improve postal service for all Canadians.

Last year, the Office undertook a root cause analysis of some recurring complaints and it is my intention to pursue that approach by continuing to bring to the attention of Canada Post executives, the results of our inquiries and analysis regarding the sources of customer complaints. The reactions from Canada Post management at all levels were very positive and encouraging. No doubt that a continuation of the same approach will lead to an overall service improvement for all Canadians. It is important to remember, that there is no complaint too small to be looked at. Every complaint means an unhappy customer.

I would like to take this opportunity to thank Mr. André Tessier, my predecessor, for his dedication and professionalism. As first Ombudsman at Canada Post, he set a unique standard for performance that will be a challenge to surpass.

Michel Tremblay

Michel Tremblay

Message from the Previous Ombudsman

On August 28, 2002, my five-year appointment as Ombudsman at Canada Post came to an end. I thoroughly enjoyed my role and relished the challenge that was presented to me on August 28, 1997. A few weeks after my appointment, on October 1st, the Office became fully functional. As I look back, the challenges that my staff and I encountered were simply enormous, from setting up the Office infrastructure to establishing and implementing policies and procedures, or creating a series of databases.

I would like to take this opportunity to express my appreciation and thanks to all my staff. I would also like to thank the Honourable André Ouellet, former Chairman of the Board of Directors of Canada Post and Ms. Vivian Albo, the current Chair for their continued support during my tenure. While independent from Canada Post, the Office of the Ombudsman has over the years developed an excellent working relationship with its representatives. This synergy has been instrumental in achieving our common goal of improving postal service for all Canadians. Finally, I would like to express my appreciation to Canada Post customers for having solicited the Ombudsman's services over the last five years. While not all complaints may have resulted in customers' requests being fulfilled, I trust that they were satisfied that their complaints had been treated fairly.

I am confident that the new Ombudsman and his staff will continue to treat each complaint in a fair, unbiased and timely manner.

André W. Tessier

Retrospective - The Last Five Years

Since the creation of the Ombudsman's Office on October 1, 1997, the Ombudsman's mission has remained the same: to be fair and unbiased by focusing on customer issues and by looking at all aspects of their complaints. Over the years, as a number of recurring problems were brought to the Ombudsman's attention, he in turn conveyed them to Canada Post. In response, the Corporation reacted favourably by implementing appropriate corrective measures. The following examples illustrate how both Canada Post and the Ombudsman's Office worked together to improve postal service for all Canadians:

Fragile Items

Canada Post's definition of "fragile" was vague, leaving both customers and employees confused when parcels were sent by mail. In an effort to clarify the issue, the Ombudsman met with senior executives at Canada Post to describe the problems created by this unclear definition. Several examples were brought to the Corporation's attention and it became clear that the existing policy needed to be reviewed. Canada Post immediately established a working group to examine the situation. Shortly thereafter, it implemented revised guidelines regarding the processing of insurance claims for damaged mail items. Canada Post clarified the definition of "fragile", which now only considers "glass or ceramic" products as fragile, excluding such items from insurance coverage in the event of damage in the mail system.

Retrospective - The Last Five Years

Insurance Coverage

The Office of the Ombudsman received numerous complaints from customers who were not fully cognizant of Canada Post's restrictions and limitations when purchasing insurance for their mailings. The Ombudsman and his staff met with Canada Post management to convey their concerns with the lack of insurance information that should be readily available to customers when making a transaction at the counter. The Corporation reviewed the information and subsequently created an insurance handout, which is now available at all postal outlets across the country. This handout entitled *Remember* highlights the main restrictions and limitations on insurance coverage.

Unaddressed Admail

Prior to April 2001, senders using Canada Post's Unaddressed Admail service were not required to identify themselves on each mailing item. A number of customers contacted the Ombudsman's Office to express their objection when receiving what they believed to be "offensive material" which did not identify the sender of these mailings. The Ombudsman expressed his concerns to Canada Post management about the absence of identity of the sender. The Corporation took immediate action and amended its procedures to include *"All Unaddressed Admail items must bear the Customer or the Advertiser's name."* This amendment ensured that Canada Post customers would always be able to identify the source of an Unaddressed Admail item delivered to their mail receptacle.

Retrospective - The Last Five Years

Business Transformation

In an effort to improve its performance and efficiency, on July 3, 2001 Canada Post implemented the first phase of a comprehensive infrastructure modernization that combined and harmonized numerous computer systems as well as redesigned key business processes. This new process not only integrated computer programs and databases, it also resulted in numerous changes to Canada Post's organization. For example, in September 2001, a new Customer Relationship Management module was put into operation. During the first few months of implementation, communications and information systems encountered service failures, from time to time. As a result, Canada Post customers were either unable to communicate with the customer service function during short periods of time or, if they did, had to suffer undue delays before receiving responses to their concerns. Their alternative was to call the Ombudsman's Office directly to complain about the situation. Consequently, our office saw an unusual increase in the number of complaints. Canada Post was duly advised and was able to remedy the situation. The implementation of the new Customer Relationship Management module quickly gained stability and the number of complaints to our office returned to a normal level shortly thereafter.

The examples noted above are but a few concerns raised with Canada Post that have led to improving certain aspects of the postal service. They clearly illustrate the synergy between the Office of the Ombudsman and Canada Post as well as Canada Post's commitment to address legitimate customer concerns.

Root Cause Analysis

> *"Through periodic reports assists the Corporation in gaining a better understanding of concerns and the manner of their resolution."* [1]

The Ombudsman is also mandated to assist Canada Post by bringing to its attention areas of concern encountered during the course of business. The Ombudsman believed that by clearly identifying the root cause of problems, corrective action can be promptly taken by Canada Post. The intent of the report, which was presented to Canada Post at the end of 2001, was to highlight the root cause of several recurring areas of concern raised by customers.

Canada Post immediately established a task force to study the findings and to develop action plans to address and rectify the problem areas. In the early months of 2002, the impact of the task force was felt as a number of issues highlighted by the Ombudsman were addressed and resolved.

While the activities of the task force were ongoing over the course of 2002, both the Chief Executive Officer of Canada Post and the Ombudsman were apprised of its progress through regular reports.

Findings

Several inconsistencies among sources of information were identified on Canada Post's Web Site pertaining to a number of products and services offered by the Corporation. As a result of the findings, Canada Post implemented a number of changes and improvements in various reference and information documents to ensure that consistent and accurate information is available to all customers throughout Canada.

1. Mandate

Root Cause Analysis

While Canada Post has a network in excess of 7,000 postal outlets across the country, providing all these outlets consistent and accurate information regarding its products and services is an enormous challenge. The large workforce and the geographic distribution of the outlets across Canada only add to this already difficult task. While training is provided on an ongoing basis to all retail employees, Canada Post took additional measures to increase the quantity and quality of retail information bulletins sent throughout its network.

We see the *Root Cause Analysis Report* as a springboard to other special research projects where the Office of the Ombudsman can cooperate with Canada Post. The underlying objective for both Canada Post and the Ombudsman is to ultimately improve postal service for all Canadians.

Looking Ahead

No doubt that in the coming years, Canada Post will have to cope with growing competition to increase or even maintain its share of Canadian customers. It will have to intensify its presence and effectiveness in the areas of physical distribution, information transfer and advertising distribution. To do so, it will have to provide new and innovative services and products to satisfy the ever-increasing demands of its customers.

Canada Post will also have to cope with a changing customer base. An aging population may require alternate modes of delivery or different products and services. Home and small businesses may also require more flexible and customized delivery schedules as well as different products and services. Canada Post will more than likely continue to pursue business partnerships in various fields, thereby expanding its interface with an increasing number of customers.

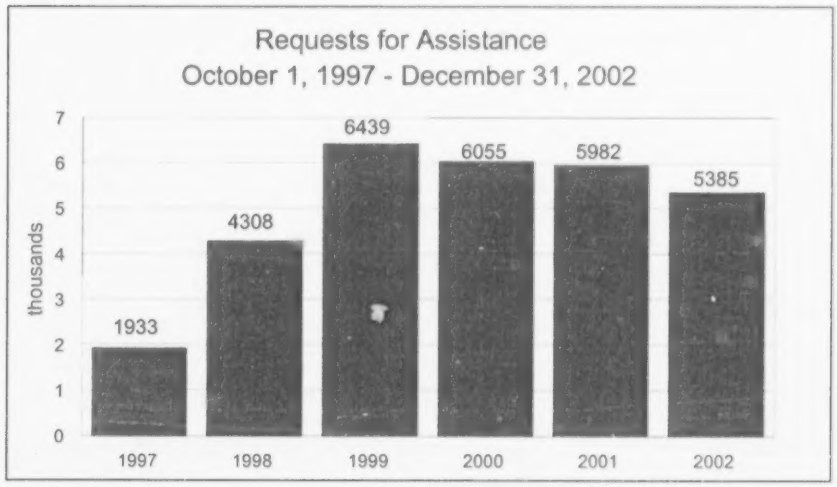
There is no doubt that the Office of the Ombudsman will have to evolve at the same pace and adjust its policies and operations accordingly. The number and nature of complaints will probably be different. As Canada Post expands it business and moves into other ventures, the Ombudsman's Office will also be called upon to review new areas of concern. The impact on office resources cannot be predicted at this point but will have to be monitored very closely.

The Ombudsman's original mandate may eventually require a review to ensure that the Office continues to play a vital and effective role in the provision of improved postal service for all Canadians.

Responding to changes brought about by a new business environment will be an ongoing challenge. The Office of the Ombudsman has the responsibility to address emerging issues in order to remain true to its mission of providing a final complaint resolution process that is fair to its customers.

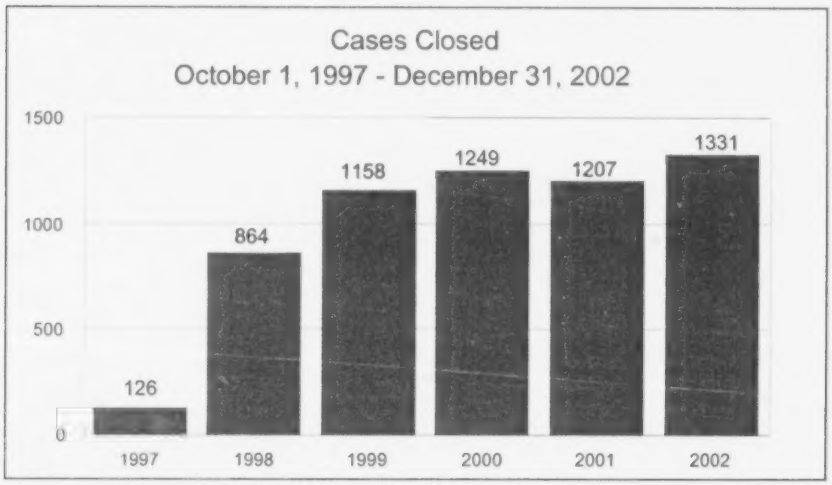
Statistics

Since the Office of the Ombudsman started its operations on October 1, 1997, it has received a total of 30,102 requests for assistance.



Statistics

The Office of the Ombudsman has closed a total of 5,935 cases since October 1, 1997. Although the overall number of requests for assistance has slightly decreased in the last few years, the number of cases investigated and closed by the Ombudsman's Office has steadily increased from 864 cases closed in 1998 to 1,331 in 2002.



Over the years, it has been noted that the nature of the cases brought to the Ombudsman's attention is becoming more complex and requires more detailed and in-depth research. Each case is reviewed meticulously and in a professional manner by the staff.

It should be noted that, since 1997, Canada Post has accepted all recommendations made by the Ombudsman.

Appeal Process

The Office of the Ombudsman acts as an appeal authority when customers' complaints have not been satisfactorily resolved by the internal dispute resolution mechanisms at Canada Post.

If customers have exhausted all internal resolution mechanisms at Canada Post and their concerns remain unresolved, they may request that the Ombudsman review the issue. However, before the Ombudsman can proceed with a request, the following procedures must be followed:

1. Customers must first go to their local post office with the concern.

2. If the concern is still unresolved, customers should contact Canada Post Customer Service at 1 800 267-1177 who will attempt to resolve the issue to their satisfaction.

3. If customers are not satisfied with Canada Post's resolution, they may then appeal to the Ombudsman.

Prior to proceeding with any complaint, a *Request for Review* form must be completed and signed by the complainant. Since the Ombudsman's Office operates independently, this form authorizes the Office to investigate the complaint and obtain from all parties involved the necessary information required to conduct a thorough examination of the facts. The *Request for Review* form is available on our Website – to be downloaded and forwarded by mail to our office.

It is important to note that all complaints brought to the Ombudsman's Office are treated with the utmost confidentiality. Internal policies and procedures require that all staff members in the Ombudsman's Office must guarantee the confidentiality of all information provided to them by all parties concerned.

How to Contact the Office of the Ombudsman

Mail: Office of the Ombudsman
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Telephone: 1 800 204-4198

Fax: 1 800 204-4193

Website: www.ombudsman.postescanadapost.ca

2002 *Rapport annuel*

L'ombudsman à Postes Canada examine, en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes des clients n'ayant pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens pour améliorer le service postal.

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

Ombudsman
POSTES CANADA

Michel Tremblay
Ombudsman

CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Madame Vivian Albo
Présidente du Conseil d'administration
Postes Canada

Madame la Présidente,

Conformément au mandat établi par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon premier rapport annuel à titre d'ombudsman, lequel porte sur la période s'étendant du 1er janvier au 31 décembre 2002.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes respectueuses salutations.

Michel Tremblay

Tél. / Tel. : 1 800 204-4198 – Téléc. / Fax: 1 800 204-4193
www.ombudsman.postescanadapost.ca

Table des matières

3 Message de l'ombudsman

4 Message de l'ombudsman sortant

5 Rétrospective – Les cinq dernières années

8 Analyse des causes premières

10 En perspective

12 Statistiques

14 Procédures d'appel

15 Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

Message de l'ombudsman

Je suis heureux de soumettre mon premier rapport annuel à titre de nouvel ombudsman à Postes Canada. Bien que la transition entre deux administrations ne soit jamais facile, j'ai eu le privilège d'hériter d'une équipe composée de personnes très compétentes et dévouées. Les politiques et procédures établies au fil des ans ont également assuré une transition harmonieuse et efficiente. Depuis ma nomination le 1er septembre, 2002, je continue à traiter les plaintes de la clientèle de manière juste et impartiale afin d'améliorer le service postal canadien.

L'an dernier, le Bureau de l'ombudsman a effectué une analyse des causes premières de certaines plaintes répétitives. J'ai l'intention de continuer à agir de la même manière en portant à l'attention des autorités de Postes Canada les résultats des enquêtes et analyses relatives à l'origine des plaintes soulevées par la clientèle. Les réactions de la haute direction de Postes Canada, à tous les échelons hiérarchiques, ont été très constructives et encourageantes. Il ne fait aucun doute que la poursuite de la démarche entreprise contribuera à une amélioration générale du service offert aux Canadiens. Il est important de conserver à l'esprit que toutes les plaintes, même celles qui semblent les plus banales, seront prises en considération. Chaque grief reflète l'insatisfaction d'un client.

Je profite de l'occasion pour remercier mon prédécesseur, Monsieur André Tessier, et pour souligner son dévouement et son professionnalisme. En sa qualité de premier ombudsman à Postes Canada, Monsieur Tessier a établi un modèle de rendement qu'il sera difficile de surpasser.

Michel Tremblay

Message de l'ombudsman sortant

Le 28 août 2002, mon mandat de cinq ans à titre d'ombudsman à Postes Canada a pris fin. J'ai assumé ce rôle avec plaisir et j'ai relevé avec enthousiasme le défi qu'on m'avait présenté, le 28 août 1997. Dès le 1er octobre suivant, le Bureau débutait ses opérations. Avec le recul, je constate que les défis que nous avons rencontrés, mon équipe et moi, étaient considérables, qu'il s'agisse de l'établissement de l'infrastructure du Bureau, de l'élaboration et de l'application des politiques et des procédures, ou encore de la création de nombreuses banques de données.

J'aimerais profiter de l'occasion qui m'est offerte pour exprimer ma gratitude à tous les membres de mon équipe. Je désire également remercier l'honorable André Ouellet, ancien président du Conseil d'administration de Postes Canada, et Madame Vivian Albo, l'actuelle présidente, de leur soutien continu tout au cours de mon mandat. Au fil des ans, le Bureau de l'ombudsman a entretenu d'excellentes relations de travail avec les représentants de Postes Canada tout en maintenant son indépendance. Cette synergie a largement contribué à la réalisation de nos objectifs mutuels visant à améliorer le service postal pour tous les Canadiens. En terminant, je désire remercier tous les clients de Postes Canada qui ont eu recours aux services du Bureau de l'ombudsman, au cours des cinq dernières années. Bien que tous les clients n'aient pas obtenu gain de cause, soyez assurés que j'ai traité de façon juste et impartiale toutes les plaintes qui m'ont été soumises.

Je suis persuadé que le nouvel ombudsman et son équipe continueront de traiter chaque cas de manière indépendante, juste et impartiale.

André W. Tessier

Rétrospective - Les cinq dernières années

Depuis la mise sur pied du Bureau de l'ombudsman, le 1er octobre 1997, sa mission est demeurée la même : traiter les problèmes soulevés par la clientèle de façon équitable et impartiale et examiner tous les aspects des plaintes soumises. Au fil des ans, l'ombudsman a pris connaissance d'un certain nombre de problèmes répétitifs et en a ensuite fait part à Postes Canada, qui a réagi favorablement en mettant en place les mesures correctives qui s'imposaient. Les exemples suivants illustrent comment Postes Canada et le Bureau de l'ombudsman ont collaboré afin d'améliorer le service postal pour tous les Canadiens.

Articles fragiles

La définition du terme « fragile », telle qu'utilisée à Postes Canada, était vague et déconcertait tant les employés que les clients. Pour clarifier la situation, l'ombudsman a rencontré les hauts dirigeants de Postes Canada afin de décrire les problèmes qui découlaient de cette définition imprécise. L'ombudsman a porté plusieurs exemples à l'attention de Postes Canada et il devint évident qu'il fallait réviser la politique en vigueur. La Société a immédiatement formé un groupe de travail pour examiner la situation. Peu de temps après, elle a mis en place de nouvelles lignes directrices relatives au traitement des réclamations d'assurance des articles endommagés. Postes Canada a clarifié la définition du terme « fragile », qui ne comprend désormais que les produits de « verre ou de céramique », excluant ainsi ces articles des garanties d'assurance couvrant les dommages en cours d'envoi.

Rétrospective - Les cinq dernières années

Limitations de la responsabilité

Le Bureau de l'ombudsman recevait de nombreuses plaintes de clients qui, au moment d'assurer leur envoi, ne connaissaient pas suffisamment la portée des restrictions de Postes Canada en matière d'assurance. L'ombudsman et son équipe ont rencontré les autorités de Postes Canada afin de leur faire part des préoccupations soulevées par le manque d'information pratique au moment où le client effectue une transaction au comptoir postal. La Société a examiné les renseignements soumis et a, par la suite, préparé un feuillet qui, depuis, est disponible dans tous les comptoirs postaux du Canada. Ce feuillet, intitulé *N'oublions pas*, souligne les principales restrictions imposées en matière d'assurance.

Médiaposte sans adresse

Avant avril 2001, les expéditeurs ayant recours au service Médiaposte sans adresse de Postes Canada n'étaient pas obligés de mentionner leur nom sur chaque envoi postal. Certains clients ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin d'exprimer leur mécontentement. Ils se disaient choqués de recevoir des envois ne mentionnant pas l'identité de l'expéditeur. L'ombudsman a mentionné ce problème aux autorités de Postes Canada qui ont immédiatement fait le nécessaire et ont modifié leurs lignes directrices de façon à inclure la mention suivante : « *Tout article Médiaposte sans adresse doit porter le nom de l'expéditeur...* ». Cette modification garantissait que les clients de Postes Canada seraient dorénavant toujours en mesure d'identifier l'origine d'un article Médiaposte sans adresse déposé dans leur boîte aux lettres.

Rétrospective - Les cinq dernières années

Transformation de l'entreprise

Dans le but d'améliorer son rendement et son efficience, Postes Canada a entrepris, le 3 juillet 2001, la première phase d'un processus exhaustif de modernisation de son infrastructure, intégrant et harmonisant de nombreux systèmes informatiques et remaniant bon nombre de ses procédures administratives. Ce nouveau processus a non seulement permis d'intégrer des systèmes informatiques et des banques de données, mais il a également entraîné plusieurs modifications organisationnelles. En septembre 2001, par exemple, un nouveau module Gestion des relations avec la clientèle était mis en oeuvre. Au cours des premiers mois de mise en application, des pannes ont occasionnellement paralysé les systèmes d'information et de communication. La clientèle de Postes Canada était, par conséquent, incapable de communiquer avec le Service à la clientèle pendant de courtes périodes ou, si elle y parvenait, le temps de réponse n'était pas acceptable. Il ne lui restait plus qu'à communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman afin de se plaindre de la situation. C'est pourquoi le Bureau a constaté une augmentation inhabituelle du nombre de plaintes durant cette période. Dûment informée, Postes Canada fut en mesure de remédier au problème. Le nouveau module Gestion des relations avec la clientèle acquit rapidement plus de stabilité et, peu après, le nombre de plaintes reçues à nos bureaux revint à la normale.

Les exemples précédents ne sont que quelques points portés à l'attention de Postes Canada qui ont contribué à l'amélioration de certains aspects du service postal. Ils illustrent clairement la synergie entre le Bureau de l'ombudsman et Postes Canada, ainsi que l'engagement de cette dernière à donner suite aux préoccupations légitimes de sa clientèle.

Analyse des causes premières

> *« Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre. »* [1]

Le Bureau de l'ombudsman a également le mandat d'aider Postes Canada en portant à son attention les problèmes surgissant dans le cours des activités. En déterminant clairement les causes premières de ceux-ci, l'ombudsman croit que Postes Canada peut prendre rapidement des mesures correctives. Le but du rapport présenté à Postes Canada, à la fin de l'année 2001, visait à mettre en évidence les causes premières de plusieurs problèmes répétitifs soulevés par la clientèle.

Postes Canada a immédiatement formé un groupe de travail afin d'examiner les constatations soumises et d'élaborer des plans d'action visant à rectifier les secteurs problématiques. Dès le début de l'année 2002, l'intervention du groupe de travail se faisait ressentir et certains points soulevés par l'ombudsman avaient été pris en considération et résolus.

Les activités du groupe de travail s'étant poursuivies pendant toute l'année, le président-directeur général et l'ombudsman ont été tenus au courant des développements par l'entremise de rapports périodiques.

Constatations

On a décelé beaucoup d'incohérences dans l'information relative à certains produits et services offerts par Postes Canada et figurant sur son site Web. À la suite de ce constat, Postes Canada entreprit de modifier et d'améliorer les diverses sources de référence et d'information, de façon à ce que des renseignements précis et homogènes soient disponibles à toute sa clientèle à travers le Canada.

1. Mandat

Analyse des causes premières

À l'échelle nationale, le réseau de Postes Canada compte plus de 7 000 comptoirs postaux. La diffusion de renseignements précis et homogènes sur ses produits et services, et ce, dans tous ses comptoirs, lui pose un défi de taille. L'importance de l'effectif et de la répartition géographique des comptoirs postaux à l'échelle nationale ne fait qu'ajouter à cette tâche déjà compliquée. Bien qu'une formation continue soit offerte à tous les employés de Vente au détail, Postes Canada a également pris des mesures supplémentaires visant à augmenter la quantité et la qualité des bulletins d'information diffusés à l'intérieur de tout son réseau.

Le *Rapport d'analyse des causes premières* sert, selon nous, de tremplin pour d'autres projets de recherche spéciaux favorisant la collaboration entre le Bureau de l'ombudsman et Postes Canada. L'objectif ultime que recherchent Postes Canada et le Bureau de l'ombudsman consiste, en bout de ligne, à améliorer le service postal pour tous les Canadiens.

En perspective

Il est incontestable que Postes Canada devra faire face à une concurrence croissante au cours des prochaines années si elle veut augmenter ou même conserver sa part du marché canadien. Elle devra intensifier sa présence et son efficience dans les domaines de la distribution physique, du transfert d'information et de la distribution publicitaire. À cette fin, elle devra offrir de nouveaux services et des produits novateurs afin de satisfaire aux demandes de plus en plus exigeantes de sa clientèle.

Postes Canada devra également faire face à une évolution de la clientèle. Une population vieillissante pourrait réclamer des ajustements à certains produits, services ou modes de livraison. Les petites entreprises et les entreprises à domicile pourraient également exiger des horaires de livraison plus flexibles et mieux adaptés à leurs besoins ainsi que des produits et services différents. Postes Canada devra vraisemblablement chercher à établir des partenariats dans différents secteurs, élargissant de ce fait ses contacts avec un nombre croissant de clients.

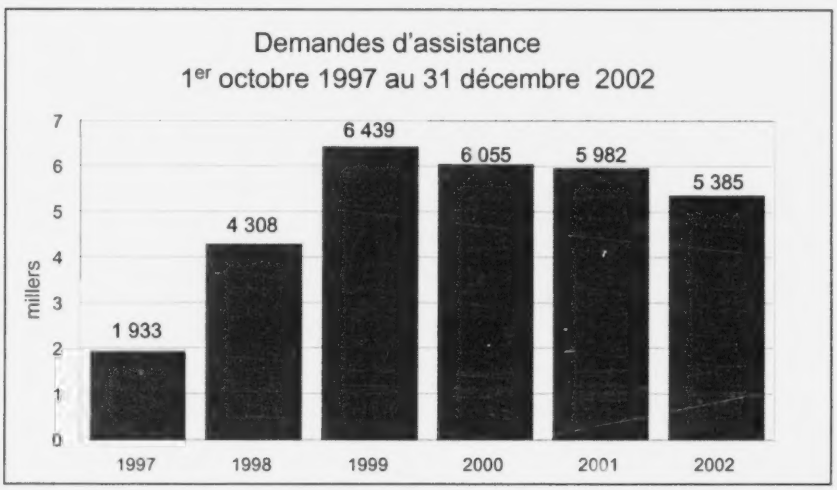
Il est évident que le Bureau de l'ombudsman devra évoluer à un rythme semblable à celui de son environnement et modifier ses lignes directrices et ses activités en conséquence. Le nombre et la nature des plaintes seront probablement différents. Au fur et à mesure de l'élargissement des activités de Postes Canada et de la création de nouvelles entreprises, le Bureau de l'ombudsman sera appelé à se pencher sur de nouveaux sujets de préoccupation. À l'heure actuelle, les répercussions de cette évolution sur les ressources du Bureau sont imprévisibles, mais devront être surveillées de très près. Le mandat original de l'ombudsman pourrait éventuellement faire l'objet d'une révision qui lui permettrait de continuer à jouer un rôle essentiel et propice à l'amélioration du service postal pour tous les Canadiens.

En perspective

Réagir aux changements entraînés par un nouveau contexte commercial constituera un défi permanent. Le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de tenir compte de ces nouveaux enjeux afin de demeurer fidèle à sa mission qui consiste à offrir un processus de résolution de plaintes juste à sa clientèle.

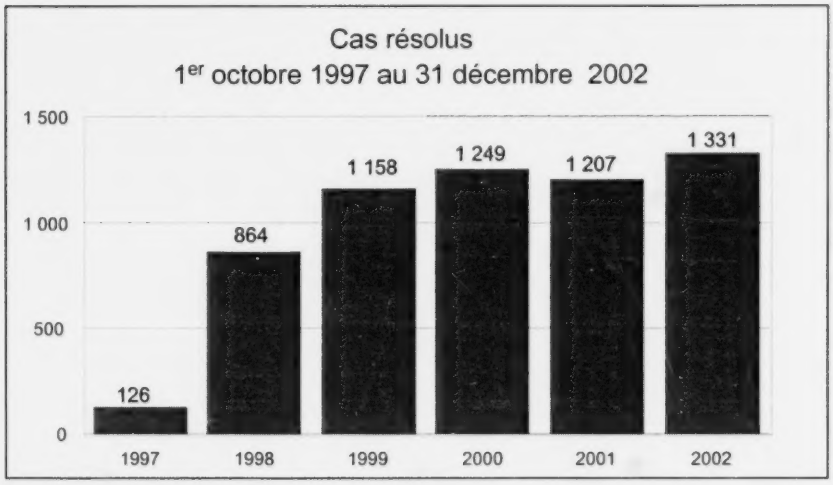
Statistiques

Depuis le début de ses activités, le 1er octobre 1997, le Bureau de l'ombudsman a reçu un total de 30 102 demandes d'assistance.



Statistiques

Le Bureau de l'ombudsman a complété 5 935 enquêtes depuis le 1er octobre, 1997. Bien que le nombre de personnes ayant sollicité son aide ait légèrement diminué au cours des dernières années, le nombre de cas ayant fait l'objet d'un examen, et ayant été réglés par l'ombudsman, a augmenté de façon constante, passant de 864 cas en 1998 à 1 331 en 2002.



Au cours des années, il a été constaté que la nature des cas soumis à l'ombudsman est de plus en plus complexe et exige une enquête plus détaillée et plus approfondie. Chaque cas fait l'objet d'un examen méticuleux et professionnel d'un membre du personnel du Bureau.

Il faut souligner que, depuis 1997, Postes Canada a accepté toutes les recommandations formulées par l'ombudsman.

Procédures d'appel

Le Bureau de l'ombudsman sert d'instance d'appel finale, lorsque la plainte d'un client n'a pas été résolue de façon satisfaisante par l'entremise des mécanismes internes de résolution de problèmes en place à Postes Canada.

Si un client a recouru en vain à tous les mécanismes internes de résolution de problèmes offerts par Postes Canada, il peut alors demander un examen de son cas. Avant que l'ombudsman n'entreprenne cette démarche, le client doit toutefois suivre la procédure suivante :

1. Le client doit d'abord porter le problème à l'attention de son bureau de poste local.

2. Si la démarche ne permet pas de régler le différend, le client devra alors communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada, au 1 800 267-1177, où un agent tentera de résoudre la question.

3. Si le client n'est pas satisfait de la solution que propose Postes Canada, il peut alors faire appel à l'ombudsman.

Avant de procéder à l'examen du cas, le plaignant doit remplir et signer un formulaire de *Demande de révision*. Comme le Bureau de l'ombudsman opère de façon indépendante, la signature de ce formulaire l'autorise à procéder à l'enquête de la plainte et à obtenir de toutes les parties impliquées les renseignements nécessaires à l'examen approfondi des faits. Le formulaire de *Demande de révision* peut être téléchargé à partir de notre site Web pour être ensuite envoyé au Bureau de l'ombudsman par la poste.

Il est important de noter que toutes les plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman sont traitées avec la plus grande confidentialité. Les lignes directrices et procédures internes exigent que tous les membres du Bureau de l'ombudsman assurent la confidentialité des renseignements qui leur sont confiés par toutes les parties intéressées.

Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

Adresse postale :	Bureau de l'ombudsman C.P. 90026 OTTAWA ON K1V 1J8
Téléphone :	1 800 204-4198
Télécopieur :	1 800 204-4193
Site Web :	www.ombudsman.postescanadapost.ca